

Datenschutzhinweise

1. Allgemeine Informationen

Wir freuen uns über Ihren Besuch auf unserer Website und Ihr Interesse am Motel Plus Berlin.

Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ist uns ein wichtiges Anliegen. Mit diesen Datenschutzhinweisen informieren wir Sie darüber, welche personenbezogenen Daten wir bei der Nutzung unserer Website, bei einer Kontaktaufnahme, bei einer telefonischen oder digitalen Kommunikation sowie bei einer Reservierung verarbeiten.

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen. Hierzu gehören beispielsweise Ihr Name, Ihre Anschrift, Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Telefonnummer, Ihre IP-Adresse sowie Ihre Reservierungs-, Aufenthalts- und Zahlungsdaten.

Wir verarbeiten personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung – DSGVO –, des Bundesdatenschutzgesetzes und des Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetzes – TDDDG.

2. Verantwortlicher

Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten ist:

MGB Motel Plus Berlin GmbH & Co KG Silbersteinstraße
Silbersteinstraße 30–34
12051 Berlin
Deutschland

Telefon: +49 (0) 30 6840 8680
E-Mail: information@motelplus-berlin.de
Website: www.motelplus-berlin.de

3. Datenschutzbeauftragter

Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten oder zur Ausübung Ihrer Datenschutzrechte können Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten wenden:

Datenschutzbeauftragter der MGB Motel Plus Berlin GmbH & Co KG Silbersteinstraße
Silbersteinstraße 30–34
12051 Berlin
Deutschland

E-Mail: dataprotectionofficer@motelplus.de

4. Bereitstellung unserer Website

Unsere Website wird mit technischen Lösungen der D-EDGE-Gruppe erstellt, bereitgestellt und betreut.

Anbieter ist:

D-EDGE SAS
64–66 rue des Archives
75003 Paris
Frankreich

Beim Aufruf unserer Website übermittelt Ihr Browser automatisch Informationen an den Server, auf dem unsere Website bereitgestellt wird.

Dabei können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- IP-Adresse des verwendeten Endgeräts
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs
- aufgerufene Seite oder Datei
- zuvor besuchte Website beziehungsweise Referrer-URL
- verwendeter Browser und Browserversion
- verwendetes Betriebssystem
- Geräteinformationen
- Spracheinstellungen
- übertragene Datenmenge
- technische Fehler- und Protokolldaten

Die Verarbeitung erfolgt, um unsere Website technisch bereitzustellen, ihre ordnungsgemäße Darstellung zu gewährleisten, technische Störungen zu erkennen und die Sicherheit unserer Systeme zu schützen.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der sicheren, stabilen und funktionsfähigen Bereitstellung unseres Internetangebots.

D-EDGE verarbeitet die Daten im Rahmen der technischen Bereitstellung unserer Website in unserem Auftrag. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage eines Vertrags zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

Die Protokolldaten werden gelöscht, sobald sie für die technische Bereitstellung, Fehleranalyse und Gewährleistung der Systemsicherheit nicht mehr erforderlich sind. Eine längere Speicherung kann erfolgen, wenn ein konkreter Sicherheitsvorfall untersucht werden muss oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen.

5. Verschlüsselte Datenübertragung

Unsere Website verwendet eine SSL- beziehungsweise TLS-Verschlüsselung.

Eine verschlüsselte Verbindung erkennen Sie insbesondere daran, dass die Adresszeile Ihres Browsers mit „https“ beginnt. Die Verschlüsselung dient dazu, die über unsere Website übertragenen Daten vor einem unberechtigten Zugriff durch Dritte zu schützen.

Wir weisen darauf hin, dass eine vollständig risikofreie Datenübertragung im Internet technisch nicht gewährleistet werden kann.

6. Technisch notwendige Cookies und ähnliche Technologien

Unsere Website und unsere Online-Buchungsmaschine verwenden technisch notwendige Cookies und vergleichbare Technologien.

Cookies sind kleine Textdateien, die auf Ihrem Endgerät gespeichert werden. Sie können erforderlich sein, damit eine Website oder eine bestimmte Funktion ordnungsgemäß bereitgestellt werden kann.

Technisch notwendige Cookies können insbesondere folgenden Zwecken dienen:

- sichere Bereitstellung unserer Website
- Speicherung Ihrer Spracheinstellungen
- Speicherung Ihrer Datenschutzauswahl
- Bereitstellung der Online-Buchungsmaschine
- Zuordnung einer Buchungssitzung
- Speicherung ausgewählter An- und Abreisedaten
- Absicherung von Formularen
- Verhinderung von Missbrauch und unberechtigten Zugriffen
- technische Bereitstellung des DialogShift-Chats

Die Speicherung oder der Zugriff auf technisch notwendige Informationen erfolgt auf Grundlage von § 25 Abs. 2 TDDDG.

Soweit hierbei personenbezogene Daten verarbeitet werden, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der sicheren und funktionsfähigen Bereitstellung der von Ihnen aufgerufenen Website- und Buchungsfunktionen.

Technisch notwendige Cookies können nicht vollständig deaktiviert werden, ohne dass einzelne Funktionen unserer Website oder der Online-Buchung möglicherweise nicht mehr ordnungsgemäß genutzt werden können.

7. Kontaktaufnahme

Sie können mit uns insbesondere per E-Mail, Telefon oder über ein auf unserer Website bereitgestelltes Kontaktformular Kontakt aufnehmen.

Bei einer Kontaktaufnahme können wir insbesondere folgende Daten verarbeiten:

- Vor- und Nachname
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Buchungs- oder Reservierungsnummer
- An- und Abreisedatum
- Inhalt Ihrer Anfrage
- Zeitpunkt der Kontaktaufnahme
- weitere von Ihnen freiwillig mitgeteilte Informationen

Steht Ihre Anfrage im Zusammenhang mit einer Reservierung, einem Angebot, einem bevorstehenden oder bestehenden Aufenthalt, erfolgt die Verarbeitung zur Durchführung

vorvertraglicher Maßnahmen beziehungsweise zur Erfüllung des Beherbergungsvertrags gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO.

Bei allgemeinen Anfragen erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Anfrage sowie in einer serviceorientierten Gästekommunikation.

Soweit wir zur Aufbewahrung bestimmter Korrespondenz gesetzlich verpflichtet sind, erfolgt die Verarbeitung zusätzlich auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe c DSGVO.

Wir löschen Ihre Daten, sobald Ihre Anfrage abschließend bearbeitet wurde und keine vertraglichen, gesetzlichen oder sonstigen berechtigten Gründe für eine weitere Speicherung bestehen.

8. DialogShift Chat AI

Auf unserer Website nutzen wir einen KI-gestützten Chatassistenten der:

DialogShift GmbH

Torstraße 201
10115 Berlin
Deutschland

Der Chatassistent ermöglicht Ihnen, Fragen zu unserem Hotel, zu Zimmern, Preisen, Verfügbarkeiten, Ausstattungsmerkmalen, Buchungen und weiteren Leistungen zu stellen.

Bei der Nutzung des Chats können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Kommunikation
- Inhalt Ihrer Chatnachrichten
- Sitzungs- und technische Geräteinformationen
- verwendete Sprache
- Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer, soweit von Ihnen mitgeteilt
- Buchungs- und Aufenthaltsdaten, soweit von Ihnen mitgeteilt
- sonstige freiwillig übermittelte Informationen

Die Verarbeitung erfolgt zur automatisierten Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Anfrage.

Steht Ihre Anfrage im Zusammenhang mit einer Reservierung, einem Angebot oder einem bestehenden Aufenthalt, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO.

Bei allgemeinen Anfragen erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der schnellen Beantwortung wiederkehrender Gästeanfragen und in der Verbesserung unserer Erreichbarkeit.

Soweit für den Chat technisch notwendige Sitzungsinformationen auf Ihrem Endgerät gespeichert werden, erfolgt dies auf Grundlage von § 25 Abs. 2 TDDDG.

DialogShift verarbeitet die Kommunikationsdaten als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO in unserem Auftrag.

Zur Beantwortung der Anfragen setzt DialogShift Systeme künstlicher Intelligenz sowie Sprach- und Übersetzungsdienste ein. Nach Angaben von DialogShift werden die Daten über Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union verarbeitet.

Die Daten werden nicht zur Erstellung von Gästeprofilen verwendet. Sie werden nicht über verschiedene Kommunikationsvorgänge hinweg zu einem Profil zusammengeführt und nicht zum Training allgemeiner KI-Modelle verwendet.

Personenbezogene Daten aus der Gästekommunikation werden durch DialogShift automatisch und unwiderruflich nach 90 Tagen gelöscht.

Werden einzelne Informationen aus dem Chat zur Bearbeitung einer Reservierung, einer Reklamation, einer Zahlung oder eines anderen Anliegens in unsere eigenen Systeme übernommen, gelten für diese Informationen die jeweils einschlägigen gesetzlichen und vertraglichen Aufbewahrungsfristen.

Bitte übermitteln Sie über den Chat keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten, beispielsweise Gesundheitsdaten, sofern diese für Ihr Anliegen nicht zwingend erforderlich sind.

9. DialogShift Phone AI

Bei einem Anruf unter unserer veröffentlichten Hotelrufnummer kann Ihr Anruf ganz oder teilweise von einem KI-gestützten Telefonassistenten der DialogShift GmbH bearbeitet werden.

Zu Beginn des Gesprächs werden Sie darüber informiert, dass Sie mit einem KI-System kommunizieren.

Die Phone AI unterstützt uns insbesondere bei:

- der Beantwortung allgemeiner Fragen zum Hotel
- Informationen zu Check-in und Check-out
- Informationen zu Frühstück und Parkmöglichkeiten
- Fragen zu Zimmern und Hotelleistungen
- Fragen zu Preisen und Verfügbarkeiten
- der Entgegennahme von Buchungsanfragen
- der Zuordnung und Weiterleitung von Anliegen
- der Erstellung einer Gesprächszusammenfassung für unsere Mitarbeitenden

Bei der Nutzung der Phone AI können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- übermittelte Telefonnummer
- Datum und Uhrzeit des Anrufs
- Dauer des Gesprächs
- Sprach- und Gesprächsinhalte
- aus dem Gespräch erstellte Telefontranskripte
- verwendete Sprache
- Name und Kontaktdaten, soweit von Ihnen mitgeteilt
- Buchungs- und Aufenthaltsdaten, soweit von Ihnen mitgeteilt
- Wünsche und sonstige Angaben aus dem Gespräch
- technische Telefonie- und Verbindungsdaten

Ihre Spracheingaben werden technisch verarbeitet, in Text umgewandelt und mithilfe eines KI-Systems ausgewertet, damit Ihre Anfrage verstanden und beantwortet werden kann.

Steht der Anruf im Zusammenhang mit einer Reservierung, einem Angebot oder einem bestehenden Aufenthalt, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO.

Bei allgemeinen Anfragen erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Verbesserung unserer telefonischen Erreichbarkeit, der schnellen Bearbeitung wiederkehrender Gästeanfragen und der Entlastung unserer Mitarbeitenden.

DialogShift verarbeitet die Kommunikationsdaten als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO in unserem Auftrag.

Nach Angaben von DialogShift findet die Kernverarbeitung in Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union statt. Für die Bereitstellung der Telefonie, Spracherkennung, Sprachsynthese und KI-gestützten Beantwortung setzt DialogShift weitere vertraglich eingebundene Dienstleister ein.

Die Gesprächsdaten werden nicht zur Erstellung von Gästeprofilen verwendet. Sie werden nicht über verschiedene Kommunikationsvorgänge hinweg zu einem Profil zusammengeführt und nicht zum Training allgemeiner KI-Modelle eingesetzt.

Personenbezogene Daten aus der Gästekommunikation und Telefontranskripte werden durch DialogShift automatisch und unwiderruflich nach 90 Tagen gelöscht.

Werden Informationen aus dem Telefonat zur Bearbeitung einer Reservierung, einer Reklamation, einer Zahlung oder eines anderen Anliegens in unsere eigenen Systeme übernommen, gelten hierfür die jeweiligen gesetzlichen und vertraglichen Aufbewahrungsfristen.

Die Phone AI trifft keine ausschließlich automatisierten Entscheidungen, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfalten oder Sie in vergleichbarer Weise erheblich beeinträchtigen.

Sie können darum bitten, dass Ihr Anliegen durch einen Mitarbeitenden bearbeitet wird. Alternativ können Sie uns per E-Mail oder über die weiteren auf unserer Website genannten Kontaktmöglichkeiten erreichen.

Bitte teilen Sie über die Phone AI keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten, beispielsweise Gesundheitsdaten, sofern diese für Ihr Anliegen nicht zwingend erforderlich sind.

10. Online-Buchung über D-EDGE

Für direkte Zimmerreservierungen über unsere Website nutzen wir eine Online-Buchungsmaschine der:

D-EDGE SAS

64–66 rue des Archives
75003 Paris
Frankreich

Wenn Sie die Buchungsmaschine aufrufen, eine Verfügbarkeit prüfen, ein Angebot auswählen oder eine Reservierung abschließen, können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- Vor- und Nachname
- Anschrift und Land
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- gewünschte Sprache
- An- und Abreisedatum
- Anzahl der reisenden Personen
- Namen mitreisender Personen, soweit angegeben
- ausgewählte Zimmerkategorie
- ausgewählte Rate und Buchungsbedingungen
- gebuchte Zusatzleistungen
- besondere Wünsche und Mitteilungen
- Buchungs- und Reservierungsnummer
- IP-Adresse
- technische Verbindungs- und Gerätedaten
- Zeitpunkt und Verlauf des Buchungsvorgangs
- Zahlungs- und Kreditkartendaten, soweit für die gewählte Rate erforderlich

Die Verarbeitung erfolgt zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen sowie zum Abschluss und zur Erfüllung des Beherbergungsvertrags auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO.

Soweit gesetzliche Melde-, Steuer-, Handels- oder Aufbewahrungspflichten bestehen, erfolgt die Verarbeitung zusätzlich auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe c DSGVO.

D-EDGE verarbeitet die Daten im Rahmen der Bereitstellung der Buchungsmaschine in unserem Auftrag. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage eines Vertrags zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

Die während des Buchungsvorgangs eingegebenen Daten werden an uns übermittelt und anschließend in unseren Reservierungs-, Hotelverwaltungs- und Abrechnungssystemen verarbeitet.

Ohne die als erforderlich gekennzeichneten Angaben können wir die gewünschte Reservierung möglicherweise nicht bearbeiten oder abschließen.

11. Zahlungs- und Kreditkartendaten

Je nach gewählter Rate und Zahlungsart kann es erforderlich sein, Zahlungs- oder Kreditkartendaten zu verarbeiten.

Hierzu können insbesondere gehören:

- Name des Karteninhabers
- Kartentyp
- Kartenummer beziehungsweise eine technisch erzeugte Kartenkennung
- Ablaufdatum
- Autorisierungs- und Transaktionsdaten
- Zahlungsbetrag
- Buchungsnummer
- Zahlungsstatus

Die Daten können an die an der Zahlungsabwicklung beteiligten Zahlungsdienstleister, Kreditkartenunternehmen, Banken oder technischen Zahlungsabwickler übermittelt werden.

Die Verarbeitung erfolgt zur Durchführung und Absicherung des Beherbergungsvertrags auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO.

Soweit die Verarbeitung der Verhinderung von Zahlungsbetrug, missbräuchlichen Buchungen oder Zahlungsausfällen dient, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der sicheren Abwicklung von Zahlungen und dem Schutz vor wirtschaftlichen Schäden.

Die im jeweiligen Buchungsvorgang verfügbaren Zahlungsarten und die gegebenenfalls eingebundenen Zahlungsdienstleister werden Ihnen innerhalb der Buchungsmaschine angezeigt.

Zahlungs- und Kreditkartendaten werden nur so lange verarbeitet, wie dies zur Autorisierung, Abwicklung und Absicherung der Buchung oder aufgrund gesetzlicher Anforderungen erforderlich ist.

12. D-EDGE-Channel-Manager und Buchungen über externe Buchungsportale

Zur Verwaltung unserer Zimmerverfügbarkeiten, Preise, Buchungsbedingungen und Reservierungen nutzen wir den Channel Manager von D-EDGE.

Der Channel Manager stellt die technische Verbindung zwischen unserer Hotelverwaltung und den von uns genutzten Buchungs- und Vertriebskanälen her. Hierzu können insbesondere Online-Reiseportale, Reiseveranstalter und weitere Buchungspartner gehören.

Über den Channel Manager können insbesondere folgende Daten und Informationen übermittelt werden:

- Zimmerverfügbarkeiten
- Preise und Raten
- Buchungsbeschränkungen
- An- und Abreisedaten
- Buchungs- und Reservierungsnummer
- Name und Kontaktdaten der buchenden Person
- Name der reisenden Person
- Anzahl der Gäste
- gebuchte Zimmerkategorie
- gebuchte Zusatzleistungen
- besondere Wünsche und Mitteilungen
- Änderungen und Stornierungen
- Zahlungs- und Garantiedaten, soweit erforderlich
- Herkunft beziehungsweise Buchungskanal der Reservierung

Wenn Sie über ein externes Buchungsportal buchen, werden Ihre Daten zunächst durch den jeweiligen Anbieter erhoben. Für diese Datenerhebung gelten die Datenschutzhinweise des jeweiligen Buchungsportals.

Die für die Bearbeitung Ihrer Reservierung erforderlichen Daten werden anschließend über den D-EDGE-Channel-Manager an uns beziehungsweise an unser Hotelverwaltungssystem übermittelt.

Wir erhalten die Daten in diesem Fall von dem von Ihnen gewählten Buchungsportal oder Reisevermittler.

Die Verarbeitung erfolgt zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und zur Erfüllung des Beherbergungsvertrags auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO.

Die Verarbeitung zur korrekten Übermittlung von Reservierungen, zur Aktualisierung von Verfügbarkeiten und zur Vermeidung von Überbuchungen erfolgt außerdem auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der ordnungsgemäßen Organisation unseres Hotelbetriebs und der zuverlässigen Bearbeitung von Reservierungen.

D-EDGE verarbeitet die Daten als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO in unserem Auftrag.

13. Hotelverwaltung mit OPERA Cloud

Wir verarbeiten Reservierungs-, Gäste- und Aufenthaltsdaten in unserem cloudbasierten Hotelverwaltungssystem OPERA Cloud.

In diesem System können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- Stamm- und Kontaktdaten
- Reservierungsdaten
- An- und Abreisedaten
- gebuchte Zimmer und Leistungen
- Rechnungs- und Zahlungsdaten
- Buchungsänderungen und Stornierungen
- Check-in- und Check-out-Informationen
- Korrespondenz und besondere Wünsche
- Reklamationen und Erstattungen
- Informationen zur Erfüllung gesetzlicher Meldepflichten

Die Verarbeitung erfolgt zur Vorbereitung und Durchführung des Beherbergungsvertrags auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO.

Soweit gesetzliche Melde-, Steuer-, Handels- oder Aufbewahrungspflichten erfüllt werden, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe c DSGVO.

Die Verarbeitung zur Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Hotelbetriebs, zur Verhinderung von Missbrauch und zur Geltendmachung oder Abwehr rechtlicher Ansprüche erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO.

Der Anbieter des Hotelverwaltungssystems verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen der Bereitstellung, Wartung, Sicherung und Unterstützung des Systems in unserem Auftrag auf Grundlage eines Vertrags zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

14. Empfänger personenbezogener Daten

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten nur diejenigen Mitarbeitenden Zugriff auf personenbezogene Daten, die diese zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Je nach genutzter Leistung können personenbezogene Daten außerdem an folgende Empfängerkategorien übermittelt werden:

- D-EDGE als Website-, Buchungsmaschinen- und Channel-Manager-Anbieter
- DialogShift als Anbieter der Chat AI und Phone AI
- Anbieter unseres Hotelverwaltungs- und Reservierungssystems
- Hosting-, Telekommunikations- und IT-Dienstleister
- Online-Buchungsportale und Reiseveranstalter
- Zahlungsdienstleister, Banken und Kreditkartenunternehmen
- Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung und Rechtsberatung
- Versicherungs- und Inkassodienstleister
- Behörden und öffentliche Stellen bei einer gesetzlichen Verpflichtung

Eine Übermittlung erfolgt nur, wenn sie zur Vertragserfüllung erforderlich ist, eine gesetzliche Verpflichtung besteht, wir ein berechtigtes Interesse haben oder Sie in die Übermittlung eingewilligt haben.

Dienstleister, die personenbezogene Daten ausschließlich nach unserer Weisung verarbeiten, werden auf Grundlage eines Vertrags zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO eingesetzt.

15. Verarbeitung außerhalb der Europäischen Union

D-EDGE hat seinen Sitz in Frankreich und DialogShift in Deutschland. Die Kernverarbeitung der von DialogShift bereitgestellten Kommunikationsdienste erfolgt nach Angaben des Anbieters innerhalb der Europäischen Union.

Bei einzelnen cloudbasierten oder technischen Dienstleistern kann nicht ausgeschlossen werden, dass verbundene Unternehmen oder Unterstützungsstellen außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten.

Eine Übermittlung in ein Drittland erfolgt nur, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.

Als geeignete Garantien können insbesondere eingesetzt werden:

- ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission
- eine gültige Zertifizierung nach dem EU-US Data Privacy Framework
- von der Europäischen Kommission genehmigte Standardvertragsklauseln
- zusätzliche technische und organisatorische Schutzmaßnahmen

Weitere Informationen über die im Einzelfall verwendeten Garantien können Sie über die unter Abschnitt 2 oder 3 genannten Kontaktdaten anfordern.

16. Speicherdauer

Wir verarbeiten personenbezogene Daten nur so lange, wie dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist.

Die konkrete Speicherdauer richtet sich insbesondere nach:

- der Dauer der Reservierung und des Aufenthalts
- der Bearbeitung Ihrer Anfrage
- der Dauer der Geschäfts- oder Vertragsbeziehung
- gesetzlichen Melde- und Aufbewahrungspflichten
- steuer- und handelsrechtlichen Dokumentationspflichten
- gesetzlichen Verjährungsfristen
- der Notwendigkeit zur Geltendmachung oder Abwehr von Rechtsansprüchen

Nach Wegfall des Verarbeitungszwecks und Ablauf der maßgeblichen gesetzlichen Fristen werden die Daten gelöscht oder, soweit eine Löschung noch nicht zulässig ist, für andere Verarbeitungen gesperrt.

Für die Gästekommunikation über DialogShift gilt grundsätzlich eine automatische Löschfrist von 90 Tagen. Werden Informationen zur weiteren Bearbeitung in unsere eigenen Systeme übernommen, gelten die dort jeweils maßgeblichen Aufbewahrungsfristen.

17. Ihre Datenschutzrechte

Sie haben im Rahmen der gesetzlichen Voraussetzungen folgende Rechte:

Recht auf Auskunft

Sie können Auskunft darüber verlangen, ob und welche personenbezogenen Daten wir über Sie verarbeiten.

Recht auf Berichtigung

Sie können die Berichtigung unrichtiger sowie die Ergänzung unvollständiger personenbezogener Daten verlangen.

Recht auf Löschung

Sie können unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Sie können unter den gesetzlichen Voraussetzungen verlangen, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten eingeschränkt wird.

Recht auf Datenübertragbarkeit

Sie können unter den gesetzlichen Voraussetzungen verlangen, dass Ihnen die von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung gestellt oder an einen anderen Verantwortlichen übermittelt werden.

Recht auf Widerruf einer Einwilligung

Eine erteilte Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die bis zum Widerruf erfolgt ist, bleibt hiervon unberührt.

Recht auf Widerspruch

Soweit wir personenbezogene Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO verarbeiten, können Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen.

Wir verarbeiten die betreffenden Daten anschließend nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Zur Ausübung Ihrer Rechte können Sie sich an die unter Abschnitt 2 oder 3 genannten Kontaktdaten wenden.

18. Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde

Sie haben das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

Die für unseren Unternehmenssitz zuständige Aufsichtsbehörde ist:

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit

Alt-Moabit 59–61
10555 Berlin
Deutschland

Telefon: +49 (0) 30 13889-0

E-Mail: mailbox@datenschutz-berlin.de

Handelsregister

Amtsgericht Charlottenburg ♦ Steuer-Nr.: 29/164/11525 ♦ Geschäftsführer:
HRB-Nr.: 48019 B ♦ UST-IdNr.: DE288650344 ♦ Beklan Coskun

Commerzbank AG

IBAN: DE55 1204 0000 0048 7736 00
BIC: COBADEFFXXX

IS Bank AG

IBAN: DE32 1013 0600 0075 4180 00
BIC: BELADEBEXX

19. Verpflichtung zur Bereitstellung personenbezogener Daten

Die Bereitstellung bestimmter personenbezogener Daten ist für die Bearbeitung einer Reservierung, den Abschluss des Beherbergungsvertrags, die Zahlungsabwicklung sowie die Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich.

Ohne die als erforderlich gekennzeichneten Angaben können wir eine Reservierung oder einzelne Leistungen möglicherweise nicht anbieten beziehungsweise durchführen.

Die Mitteilung darüber hinausgehender Informationen ist freiwillig.

20. Automatisierte Entscheidungen

Wir treffen keine ausschließlich automatisierten Entscheidungen gemäß Art. 22 DSGVO, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfalten oder Sie in vergleichbarer Weise erheblich beeinträchtigen.

Die von DialogShift eingesetzten KI-Systeme dienen der Kommunikation und Unterstützung bei der Bearbeitung von Anfragen. Sie entscheiden nicht selbstständig über den Abschluss, die Ablehnung oder die Durchführung eines Beherbergungsvertrags.

21. Datensicherheit

Wir setzen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ein, um personenbezogene Daten vor Verlust, Zerstörung, Manipulation sowie vor unberechtigtem Zugriff oder unberechtigter Weitergabe zu schützen.

Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technischen Entwicklung und der bestehenden Risiken regelmäßig überprüft und angepasst.

22. Aktualisierung dieser Datenschutzhinweise

Wir können diese Datenschutzhinweise anpassen, wenn sich gesetzliche Anforderungen, unsere Website, die eingesetzten Systeme oder unsere Dienstleistungen ändern.

Es gilt die jeweils auf unserer Website veröffentlichte Fassung.
Stand: 22. Juli 2026